

민원사무편람

1. 민원신청서 및 첨부서류

가. 민원신청과 관련하여 민원의 당사자(본인 또는대리인)로부터 민원신청서 및 사실관계의 증명서류를 받는다. 다만, 상황이 명백하거나, 녹취 등 다른 방법으로 증명하는 경우에는 생략할 수 있다.

나. 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 증명하는 서류는 다음 각 호와 같다.

- 본인 : 실명확인증표
- 대리인 : 본인의 위임장[별지 제2호 서식] 및 인감증명서(본인서명사실확인서 포함)
- 기타 : 사실관계를 입증하는 서류 사본

2. 민원의 접수

가. 민원은 문서, 인터넷, 우편 등 입증이 가능한 방법으로 접수한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접 구술 또는 전화로 접수할 수 있다.

나. 민원을 접수할 경우 민원관리시스템에 요지 등을 기재하고 담당자를 지정 하여 처리한다. 영업점의 경우 접수당일 민원전담부서에 민원사실을 즉시 통지하고 민원처리부[별지 제3호 서식]에 기재하여 처리할 수 있다.

3. 민원접수사실 통지

민원전담부서장은 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수 사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서, 모사전송, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다.

4. 민원서류의 보완

가. 민원전담부서장은 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 제1조(민원신청서 및 첨부서류)의 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있다.

나. 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.

다. 민원인이 제[가]항 규정에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

라. 제[다]항의 보완기간은 7일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간

의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정한다.

5. 민원의 철회

가. 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.

나. 제[가]항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다.

6. 민원처리기간

가. 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리한다. 다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.

나. 제[가]항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.

- 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
- 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
- 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

다. 그 밖의 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 제[가]항에서 정한 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

7. 진행상황통지

제6조(민원처리기간) [다]항에 따라 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 민원처리진행상황통지서[별지 제4호 서식]에 따라 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

8. 처리결과통지

가. 민원처리를 종결할 경우 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등을 포함한다.

나. 민원인이 제4조(민원서류의 보완)의 기간 내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 않거나, 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결처리 할 수 있다.

다. [가]항의 규정에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 인터넷(전자민원창구 접수민원의 경우) 또는 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등을 선택하여 통지한다.